

PENERAPAN KETERAMPILAN BERBAHASA INDONESIA BERBASIS PENDEKATAN *EXPERIENCE BASED EDUCATION* PEGAWAI DISHUB BATAM

Yunisa Oktavia^{*1}, Emil Eka Putra²

^{1,2}Program Studi Sastra Inggris, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam
Jalan R. Soeprapto Tembesi Kota Batam, Telp 082391287111
^{*}E-mail: yunisaoctavia@gmail.com

Abstract

Bahasa Indonesia has developed rapidly. Bahasa Indonesia has been taught in many countries and used in written or spoken context, formally and informally. As one of government departments, Batam's Department of Transportation certainly has to take part in promoting the proper use of Bahasa Indonesia. Unfortunately, there are a lot of problems faced by the official of Batam's Department of Transportation. The problems in written context can be seen in the letter, announcement, or other written information issued by this department. In spoken context, the problems can be seen in the context of politeness used by the official. These problems then are tried to be solved by the community service team through this community service program. This program is aimed at reducing the problems faced by the official in using Bahasa Indonesia. This program adopted Experience Based Education Approach which rely on knowledge and experience sharing. The result of this community service shows that this program has successfully become a means of self reflection and conceptualization of proper use of Bahasa Indonesia which further enable the participant to analyze the mistakes made in using Bahasa Indonesia. This result is then expected to be one of solutions to problems faced by the officials in using Bahasa Indonesia.

Keywords—*Bahasa Indonesia, Experience Based Education Approach, Skill.*

Abstrak

Bahasa Indonesia hingga saat ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Bahasa Indonesia dipakai dalam situasi formal baik dalam konteks tulisan maupun lisan. Kegiatan pembinaan ini yang menjadi target sarannya adalah pegawai kantor Dinas Perhubungan Kota Batam. Kegiatan ini bertujuan untuk meminimalisasi kesalahan berbahasa pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam berbasis pendekatan Experience Based Education. Permasalahan yang ditemukan, yaitu kesalahan penulisan pada surat menyurat yang sudah ditulis selama ini oleh pihak kantor, kesalahan dalam menyampaikan informasi serta tingkat kesopanan dalam memerikan surat pengumuman kepada masyarakat Kota Batam, dan minimnya tindak tuturan pegawai dari segi konteks kesopanan dalam melayani masyarakat dan langsung terjun di tengah-tengah kehidupan masyarakat. Berdasarkan pemaparan masalah tersebut, tim pengabdian memiliki kesempatan dalam memerikan kegiatan pembinaan yang berguna untuk kebaikan dan kemasalahatan pegawai kantor Dinas Perhubungan Kota Batam dalam melayani dan mengayomi masyarakat. Kegiatan pembinaan ini penting dilaksanakan agar semua pihak di Dinas Perhubungan Kota Batam dapat menerapkan penggunaan kaidah bahasa Indonesia serta juga mampu memerikan informasi ini kepada pihak keluarga maupun teman-teman di sekitar. Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat, peserta pengabdian akan mampu menjadikan sebagai dasar dalam refleksi, mengkonseptualisasi, serta dapat menganalisis kesalahan berbahasa Indonesia yang ada menjadi benar.

Kata kunci—*Berbahasa Indonesia, Keterampilan, Pendekatan Experience Based Education*

1. PENDAHULUAN

Bahasa Indonesia sebagai modal dasar dalam setiap kegiatan dan menjalankan interaksi dalam kehidupan bermasyarakat khususnya dalam situasi formal. Aspek keterampilan berbahasa Indonesia yang dapat dilaksanakan terdiri atas empat, yaitu menyimak, berbicara, membaca, dan menulis. Bahkan bahasa Indonesia menjadi bahasa yang banyak digemari oleh masyarakat mancanegara. Pada tahun 2016 bahasa Indonesia sudah dijadikan bahasa resmi ASEAN semenjak terbentuk Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA).

Bahasa Indonesia hingga saat ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan itu telah mengantarkan bahasa Indonesia sebagai lambang jati diri bangsa dan sebagai

alat pemersatu berbagai suku bangsa yang berbeda-beda. Peran Indonesia sebagai dalam peragaulan antar bangsa telah menempatkan bahasa Indonesia sebagai salah satu bahasa yang dipandang penting di dunia. Kenyataan seperti itu menyebabkan banyak orang asing yang berminat dan tertarik untuk mempelajari bahasa Indonesia. Oleh sebab itu, daya tarik bahasa Indonesia semakin bagus di kancan dunia.

Berdasarkan realita yang ada, banyak individu yang meremehkan bahasa Indonesia dan menganggapnya mudah. Bahasa Indonesia dipandang sebelah mata dan merasa sudah mahir dalam etika penggunaan bahasa Indonesia sesuai dengan kaidah yang sudah ditetapkan oleh Badan Bahasa Kemdikbud Republik Indonesia. Padahal bahasa Indonesia menjadi bahasa persatuan negara republik Indonesia yang termaktub dalam butir Sumpah Pemuda. Hal tersebut dapat dilihat dari segi tata tulis, hasil berbicara yang memakai bahasa suka-suka. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tindakan tersebut dapat dikategorikan pada kegiatan melecehkan bahasa kita sendiri, yaitu Bahasa Indonesia. Berdasarkan pendapat [1] Rahardi (2009) terdapat fungsi bahasa Indonesia, yakni sebagai bahasa kenegaraan, bahasa pengantar resmi di lembaga pendidikan dan formal, bahasa resmi di dalam perhubungan tingkat nasional untuk kepentingan perencanaan dan pelaksanaan pembangunan serta pemerintahan, dan sebagai bahasa resmi dalam pengembangan kebudayaan dan pemanfaatan IPTEK.

Selanjutnya [2] Wibowo (2010) menyatakan penggunaan ejaan yang menjadi masalah dalam sistematika penulisan adalah (a) penulisan kata depan, (b) penulisan gabungan kata, (c) penulisan singkatan dan akronim, (d) penulisan unsur serapan dan penggunaan kata asing, (e) penulisan nama geografi, (f) peluluhan bunyi, dan (g) penulisan kata lazim.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pembinaan ini sudah melakukan survei awal dan tahap pertemuan dengan pihak Dinas Perhubungan Kota Batam pada tanggal 2 Mei 2017. Mereka apresiasi dan menyambut positif kegiatan yang akan dilakukan ini. Bahkan dari hasil diskusi yang sudah dilaksanakan, pihak sasaran pengabdian meminta informasi berupa hal-hal/alat yang perlu mereka persiapkan. Selanjutnya jumlah peserta yang dibutuhkan oleh tim pengabdian serta lamanya pertemuan yang disepakati. Peserta yang menjadi target kegiatan pembinaan ini adalah pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam bagian divisi pengawas dan bagian *e-ticketing* yang terdiri atas 25 orang. Pada akhirnya, pihak kantor bisa menyiapkan dan mengkondisikan sesuai dengan keperluan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Semua hal tersebut menjadi motivasi bagi tim pengabdian karena masih banyak pihak-pihak yang membutuhkan dan peduli dengan khasanah bahasa Indonesia sehingga bisa diaplikasikan dalam setiap kegiatan sehari-hari.

Kegiatan pembinaan ini yang menjadi target sarannya adalah pegawai kantor Dinas Perhubungan Kota Batam. Pegawainya ada yang bertugas di kantor dan juga ada yang bertugas di lapangan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Tim pengabdian memiliki kepedulian dan sebagai bentuk yang tanggung jawab akademik karena masih banyak hal-hal yang ditemui tentang kesalahan berbahasa Indonesia baik dari segi menulis maupun berbicara. Oleh sebab itu, tim pengabdian berinisiatif melaksanakan kegiatan pembinaan di kantor tersebut untuk meminimalisasi kesalahan berbahasa Indonesia.

Permasalahan yang ditemukan dapat dijabarkan sebagai berikut. (1) Kesalahan penulisan pada surat menyurat yang sudah ditulis selama ini oleh pihak kantor. Hal ini disebabkan oleh kebiasaan yang dilakukan oleh setiap pegawai tanpa memiliki insiatif untuk mengetahui ilmu-ilmu baru dan pokok bahasan baru yang sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia. (2) Kesalahan dalam menyampaikan informasi serta tingkat kesopanan dalam memerikan surat pengumuman kepada masyarakat Kota Batam. Dalam hal tersebut perlu dipertimbangkan edaran dan sasaran surat pengumuman tersebut belum disesuaikan dan disampaikan kepada khalayak umum. (3) Minimnya tindak tuturan pegawai dari segi konteks kesopanan dalam melayani masyarakat dan langsung terjun di tengah-tengah kehidupan masyarakat. Hal ini terlihat dari segi pelayanan pegawai dalam jasa angkutan umum *busway* dan pegawai yang melayani masyarakat dalam urusan uji kelayakan kendaraan. Kegiatan pengabdian ini juga diperkuat oleh hasil penelitian pengabdian [3] Oktavia & Hulu (2017) bahwa pendidikan karakter sangat diperlukan dari berbagai kondisi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakter sangat diperlukan dalam bergaul di lingkungan masyarakat serta dalam mengayomi masyarakat. Bahasa Indonesia sebagai ujung tombak dan pisau pembedah untuk bisa menjadikan setiap individu memiliki kepribadian dan berkarakter cerdas.

Berikut contoh beberapa kesalahan dilakukan dalam kegiatan surat menyurat di kantor Dinas Perhubungan Kota Batam.

Tabel 1 Contoh Kesalahan Dilakukan dalam Kegiatan Surat Menyurat

Kesalahan yang Tidak Sesuai dengan Kaidah Berbahasa Indonesia	Sesuai dengan Kaidah Berbahasa Indonesia
Kepada Yth: Bapak Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Batam Di Tempat	Yth. Bapak Kepala SMA Negeri 1 Batam di Batam
Mempelajari Mempertahankan Memberikan	memelajari memertahankan memerikan
<u>Penggunaan kata:</u> tolak ukur diagnosa minimalisir terorganisir dll	<u>Sesuai kaidah:</u> tolok ukur diagnosis minimalisasi terorganisasi dll
Penulisan NIP. 19800210 202000 0 001 NIK. 13014121129000003	Sesuai kaidah (tidak memakai tanda titik setelah kata NIP/NIK/sejenisnya) NIP 19800210 202000 0 001 NIK 13014121129000003
Penulisan gelar akademik Yusfa Hendri, SE., MM	Penulisan gelar akademik yang benar Yusfa Hendri, S.E., M.M.

Relevan dengan permasalahan yang dijabarkan tersebut, terdapat hasil penelitian yang dilaksanakan oleh [4] (Susanti, 2014). Peneliti memperoleh deskripsi secara faktual mengenai hal-hal yang akan di teliti yang sedang berlangsung pada masa sekarang. Berdasarkan data-data yang ditemukan di lapangan dan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa bentuk-bentuk kesalahan penulisan di media luar ruang di Kota Klaten meliputi kesalahan penulisan tanda baca, kesalahan penulisan singkatan, kesalahan penggunaan huruf kapital, kesalahan pemilihan kata, dan kesalahan penulisan ejaan.

Berdasarkan pemaparan masalah yang diuraikan tersebut, pengabdian memiliki kesempatan dalam memerikan kegiatan pembinaan yang berguna untuk kebaikan dan kemasalahatan pegawai kantor Dinas Pehubungan Kota Batam dalam melayani dan mengayomi masyarakat. Kegiatan pembinaan ini dijadikan sebagai sumber dan motivasi bagi peserta pengabdian yang dapat meminimalisasi kesalahan berbahasa Indonesia sebagai bahasa pengantar dalam kegiatan menulis maupun berkomunikasi secara lisan dengan masyarakat maupun antarsesama pegawai. Kegiatan pengabdian ini juga dapat menjadikan sebagai ajang dalam menjalin hubungan dan kerja sama yang baik antara pihak universitas yang diwakili oleh pengabdian dengan pihak Dinas Perhubungan Kota Batam. Selanjutnya kegiatan pengabdian ini dapat meningkatkan kesadaran pegawai untuk terus berupaya melakukan hal-hal yang sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia yang diajarkan sebagai acuan adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI Edisi V) dan Ejaan Bahasa Indonesi (EBI) sebagai hasil revisi pengganti Ejaan Yang Disempurnakan (EYD).

Relevan dengan masalah yang diuraikan tersebut, pengabdian menggunakan pendekatan berbasis *Experience Based Education* berorientasi berdasarkan pengalaman pegawai tersebut. Pengabdian akan meminta hal-hal yang berkaitan dengan kesalahan yang selama ini dilaksanakan baik dalam tulisan maupun lisan. Setelah itu, pengabdian bersama peserta pengabdian mendiskusikannya dan memerikan jawaban yang sesuai dengan kaidah. Tujuan pendekatan untuk bisa mengembangkan dan membangun pengetahuan peserta melalui pengalaman. Pada hakikatnya, seluk beluk bahasa Indonesia tidak patut untuk dibantah maupun diperdebatkan karena sudah tercantum dalam aturan bakunya. Namun, penerapan penggunaan penulisan harus diikuti dan diterapkan sesuai dengan ketentuan.

Menurut [1] Rahardi (2009), ciri-ciri kebahasaan dalam bahasa resmi, yaitu menyajikan materi/pesan yang bersifat mulia, menyampaikan kebenaran yang bersifat universal, menggunakan fungsi-fungsi gramatikal yang konsisten dan eksplisit, menggunakan imbuhan yang konsisten dan eksplisit, menggunakan kata ganti yang sifatnya resmi, menggunakan susunan frasa yang baku, dan menggunakan ejaan dan ketentuan tata tulis yang sifatnya baku.

Kegiatan pembinaan ini penting dilaksanakannya agar semua pihak di Dinas Perhubungan Kota Batam dapat menerapkannya serta juga mampu memerikan informasi ini kepada pihak keluarga maupun teman-teman di sekitar. Dengan melakukan kegiatan ini dapat mengurangi kesalahan berbahasa dan menjadikan penguasaan kosakata seputar bahasa Indonesia peserta pengabdian yang semakin berkembang dan luas sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu, berdasarkan pengalaman peserta pengabdian akan mampu menjadikan dasar dalam refleksi, mengkonseptualisasi, serta dapat menganalisis kesalahan yang ada menjadi benar.

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berupa kegiatan ini dilaksanakan selama dua kali pertemuan. Survei dan koordinasi dengan pihak pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam telah dilaksanakan pada tanggal 2 Mei 2017 sebelum pelaksanaan kegiatan pembinaan ini. Tempat pelaksanaan kegiatan pengabdian ini di Kantor Dinas Perhubungan Kota Batam yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 2 Sukajadi Kota Batam Kepulauan Riau.

Metode pelaksanaan kegiatan berupa:

1. Tim pengabdian memberikan konsep pemahaman materi tentang aspek-aspek keterampilan berbahasa Indonesia.
2. Tim pengabdian menyuguhkan materi pentingnya penerapan aspek keterampilan berbahasa Indonesia dengan baik dan sesuai dengan kaidah.
3. Tim pengabdian memerikan contoh-contoh yang selama ini dilakukan kesalahan oleh pegawai baik dalam kegiatan menulis maupun berbahasa secara lisan
4. Tim pengabdian mengevaluasi dan monitoring setiap contoh-contoh yang diberikan kepada peserta pembinaan.
5. Tim pengabdian membantu dan mencarikan solusi kepada pegawai Dinas Perhubungan untuk memerikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Tabel 2 Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan

Tujuan	Indikator Ketercapaian	Tolok Ukur
Peserta memahami keterampilan berbahasa Indonesia dengan tepat	Peserta memiliki motivasi dalam menggunakan aspek keterampilan berbahasa Indonesia secara efektif dan efisien	Peserta akan menerapkan materi yang diperoleh selama kegiatan pembinaan
Peserta pembinaan dapat memahami pentingnya penggunaan kaidah berbahasa Indonesia yang baik dan benar baik dalam media tulis maupun lisan yang dijelaskan dengan benar	Peserta tidak melakukan kesalahan dalam menulis dan lisan dalam kehidupan sehari-hari khususnya untuk kepentingan kantor Dinas Perhubungan Kota Batam	Hasil pemahaman peserta pengabdian dapat diterapkan dalam menulis surat-surat, pengumuman, maupun secara lisan dalam melayani masyarakat
Peserta pembinaan dapat mengaplikasikan contoh-contoh penulisan dan lisan yang sesuai dengan kaidah Ejaan Bahasa Indonesia (EBI)	Peserta terampil dalam menulis dan lisan menggunakan kaidah Ejaan Bahasa Indonesia (EBI)	Peserta pengabdian dapat meminimalisasi kesalahan yang dilakukan selama agar tidak meremehkan penggunaan Bahasa Indonesia

Keberlanjutan kegiatan pengabdian dapat dilakukan secara berperiode dan jangka waktu tertentu. Kegiatan pembinaan ini bertujuan untuk meminimalisasi kesalahan berbahasa Indonesia yang dilakukan oleh pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam. Dengan adanya kegiatan pengabdian ini, dapat disampaikan kepada seluruh pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam sehingga hasilnya tepat sasaran sesuai dengan tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Dengan adanya kegiatan pengabdian ini juga dapat meminimalisasi kesalahan berbahasa pegawai serta tidak ada lagi individu yang memandang bahasa Indonesia sebelah mata.

Solusi yang ditawarkan dari program pengabdian kepada masyarakat yang berupa pembinaan ini sebagai berikut.

1. Pemahaman konsep aspek keterampilan berbahasa Indonesia berbasis pendekatan *Experience Based Education* yang bisa diterapkan oleh pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam.
2. Menjelaskan pentingnya penggunaan kaidah berbahasa Indonesia yang baik dan benar baik dalam media tulis maupun lisan.
3. Memaparkan contoh-contoh yang sesuai dengan kaidah Ejaan Bahasa Indonesia (EBI) beserta contoh yang selama ini salah dan tidak sesuai dengan kaidah EBI.
4. Mendorong dan memberikan wawasan dan perkembangan ilmu bahasa Indonesia yang terbaru kepada pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam.
5. Memerikan kesempatan kepada peserta pembinaan dalam mengemukakan kasus yang dialami selama bekerja di lapangan.
6. Mengemukakan solusi secara efektif kepada peserta pembinaan tentang permasalahan yang dihadapi dari segi berbahasa tulis maupun lisan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian ini dengan tema pelaksanaan pembinaan keterampilan berbahasa Indonesia berbasis pendekatan *Experience Based Education* untuk meminimalisasi kesalahan berbahasa yang menjadi sasaran adalah pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam. Kegiatan ini bertujuan untuk meminimalisasi kesalahan berbahasa pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam. Baik dalam berbahasa secara lisan maupun tulisan. Selain itu, juga diberikan materi seputar pentingnya etika berbahasa. Hal ini menunjukkan kerja sama yang baik antara pihak pengabdian dengan lokasi pengabdian sehingga kegiatan pengabdian terlaksana secara sistematis dan berlangsung dengan lancar.

Pada saat pertemuan pertama, sasaran pengabdian menyediakan fasilitas beserta peserta yang akan dilibatkan dalam kegiatan pengabdian ini. Kegiatan ini disambut baik oleh pimpinan Dinas Perhubungan Kota Batam maupun anggotanya. Mereka sangat terbantu dengan kegiatan yang dilaksanakan ini karena selama ini belum pernah ada terlaksananya kegiatan sejenis ini. Hal ini menjadi anutan dan tambahan wawasan bagi peserta karena langsung melayani dan terjun di tengah kehidupan masyarakat. Peserta mampu mengayomi dan menjaga sikap sesuai dengan tupoksinya saat dinas di lapangan baik itu sebagai pengawas lapangan, kerja di kantor, maupun melayani penjualan *e-ticketing*.

Pertemuan pertama ini dilaksanakan pada tanggal 5 Agustus 2017 di ruang rapat Dinas Perhubungan Kota Batam. Peserta yang hadir sejumlah 25 orang yang terdiri atas berbagai macam divisi dan UPT penugasan. Walaupun kegiatannya dilaksanakan malam hari mulai dari pukul 19.00 WIB s.d. 22.00 WIB tidak menyurutkan semangat peserta untuk mengikuti kegiatan pengabdian secara alot. Mereka mengikuti kegiatan atas surat tugas dan mandat yang diberikan oleh pimpinan Dinas Perhubungan Kota Batam. Semuanya mengikuti secara prosedural dan memberikan umpan balik saat sesi penyampaian materi disampaikan.

Kegiatan pengabdian ini berdasarkan pada pengalaman peserta pengabdian. Tim pengabdian menggali pengalaman yang dirasakan dan ditemui oleh peserta pengabdian. Peserta pengabdian menyampaikan tentang diksi yang selama ini beredar di tengah-tengah kehidupan masyarakat bahkan pada perubahan EYD ke Ejaan Bahasa Indonesia (EBI). Selanjutnya, pengabdian menjawab dan memberikan arahan sesuai dengan realita yang ada. Yang selama ini beredar itu salah dan tim pengabdian meluruskan hal-hal yang salah itu sesuai dengan KBBI edisi IV dan pedoman EBI.



Gambar 1 Pertemuan ke-1 Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di Ruangn Dishub Kota Batam

Berbahasa harus menggunakan bahasa yang baik dan benar. Benar itu maksudnya adalah sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia baik dari segi pembentukan kata, pengkalimatan, maupun penulisan ejaan. Berbahasa yang benar itu harus sesuai dengan kaidah bahasa (kebakuan bahasa). Berbahasa yang benar mengacu pada penggunaan bahasa pada situasi formal yang menuntut penggunaan bahasa Indonesia yang baku. Dari pengulasan itu membuat peserta terkesima dan menyatakan bahwa selama ini bahasa yang digunakan masih kacau dan asal sehingga tidak sesuai dengan kaidah yang ada.

Berikut contoh bahasa yang baik dan benar sesuai dengan kaidah. Meninggal, tunarungu, antarkota, pascagempa, anutan, mungkir, minimalisasi, terorganisasi, dll. Selain itu juga diperlukan etika berbahasa yang baik yang bertujuan untuk menjalin hubungan yang komunikatif dan interaktif, menjadikan komunikasi lebih terarah, menjalin kerja sama antarsesama karyawan secara alot, kesantunan yang diterapkan mencerminkan budaya suatu masyarakat, dan menghindari kesalahpahaman antarmasyarakat.

Pada pertemuan kedua yang dilaksanakan pada tanggal 6 Agustus 2017 pukul 19.00 WIB s.d 22.00 WIB, tim pengabdi membahas tentang kenapa etika berbahasa itu penting? Dalam memerikan pelayanan kepada masyarakat, kita harus mampu melayani masyarakat secara tepat dan cepat tanggap (respons). Selanjutnya, memerikan rasa nyaman kepada masyarakat dan menumbuhkan pandangan positif dari masyarakat beserta pimpinan. Menjaga stabilitas pelayanan yang diberikan bagi masyarakat. etika berbahasa menunjang pamor dan eksistensi serta minat masyarakat dalam mendayagunakan jasa yang diberikan.



Gambar 2 Pertemuan ke-2 Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di Ruangn Dishub Kota Batam



Gambar 3 Foto Bersama Tim Pengabdian dengan Peserta Pengabdian

Dalam melayani masyarakat, pegawai dinas perhubungan memerlukan komunikasi yang santun. Komunikasi sebagai suatu proses dalam mana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain. Dengan adanya komunikasi menggunakan bahasa yang baik dan santun akan membentuk interaksi bagi pegawai dinas perhubungan dengan masyarakat yang menggunakan jasa Trans Batam di bawah naungan Dinas Perhubungan Kota Batam. Selanjutnya, juga diperlukan maksim dalam berkomunikasi. Maksim merupakan kaidah-kaidah yang mengatur tindakan, penggunaan bahasa, dan interpretasi-interpretasi terhadap tindakan dan ucapan lawan tuturnya.

Kegiatan pengabdian ini sebagai bentuk pelaksanaan tri darma perguruan tinggi yang dilaksanakan oleh tim pengabdian. Kegiatan ini berlandaskan pada pengalaman peserta maupun tim pengabdian. Kegiatan ini berupaya untuk meminimalisasi kesalahan berbahasa yang dilakukan oleh peserta pengabdian baik dalam berbahasa tulis maupun lisan. Dengan adanya kegiatan pengabdian ini membantu pegawai dinas perhubungan agar patuh dengan kaidah berbahasa Indonesia. Oleh karena itu, kegiatan ini dapat berlanjut pada kegiatan berikutnya dengan topik berikutnya yang relevan dengan kebutuhan lokasi pengabdian.

Pada kegiatan pertama, pokok pembahasannya tentang genah berbahasa Indonesia di ruang publik. Kegiatan ini menunjukkan identitas kesantunan sebagai berikut. (a) Kesantunan memperlihatkan sikap yang mengandung nilai sopan santun atau etiket dalam pergaulan sehari-hari. (b) Kesantunan sangat kontekstual, yakni berlaku dalam masyarakat, tempat, atau situasi tertentu, tetapi belum tentu berlaku bagi masyarakat, tempat, atau situasi lain. (c) Kesantunan selalu bipolar, yaitu memiliki hubungan dua kutub, seperti anggota dengan atasan. (d) Kesantunan tercermin dalam cara berpakaian (berbusana), cara berbuat (bertindak), dan cara bertutur (berbahasa).

Khasanah kesantunan berbahasa lisan di ruang publik menunjukkan jati diri. Kesantunan berbahasa tercermin dalam tatacara berkomunikasi lewat tanda verbal atau tatacara berbahasa. Ketika berkomunikasi, kita tunduk pada norma-norma budaya, tidak hanya sekedar menyampaikan ide yang kita pikirkan. Tata cara berbahasa harus sesuai dengan unsur-unsur budaya yang ada dalam masyarakat tempat hidup dan dipergunannya suatu bahasa dalam berkomunikasi. Apabila tatacara berbahasa seseorang tidak sesuai dengan norma-norma budaya, maka ia akan mendapatkan nilai negatif, misalnya dituduh sebagai orang yang sombong, angkuh, tak acuh, egois, tidak beradab, bahkan tidak berbudaya.

Hal-hal yang perlu dipertimbangkan dalam berkomunikasi secara lisan. Apa yang sebaiknya dikatakan pada waktu dan keadaan tertentu. Ragam bahasa apa yang sewajarnya dipakai dalam situasi tertentu. Kapan dan bagaimana giliran berbicara dan pembicaraan selalu diterapkan. Bagaimana mengatur kenyaringan suara ketika berbicara. Bagaimana sikap dan gerak-gerik ketika berbicara. Kapan harus diam dan mengakhiri pembicaraan.

Selanjutnya juga disampaikan kepada peserta pengabdian bahwa dalam meminimalisasi kesalahan berbahasa juga diperlukan prinsip kesopanan. Prinsip ini ditandai dengan memaksimalkan kesenangan/kearifan, keuntungan, rasa salut atau rasa hormat, pujian, kecocokan, dan kesimpatikan kepada orang lain. Jika pegawai dinas perhubungan sudah menerapkan prinsip kesopanan, maka

tidak akan ada lagi keluhan atau kritikan dari masyarakat dalam menggunakan jasa dinas perhubungan.

Selanjutnya disampaikan tentang etika berbahasa dalam bahasa tulis. Peserta pengabdian diberikan materi tentang diksi, bahasa baku, ejaan yang tepat, dan penggunaan kalimat efektif. Tim pengabdian juga memberikan contoh penulisan surat dinas yang sesuai dengan kaidah. Berikut contoh materi bahasa baku dan diksi yang disajikan.

Tabel 3 Contoh Penggunaan Diksi yang Tepat

Diksi yang Tepat		Diksi Tidak Tepat	
Sekedar		Sekedar	
Pukul 12.50 WIB	Rp 12.000,00	Jam 12:50 WIB	Rp. 12.000,-
Asas		Azas	
Anutan		Panutan	
Pembaruan		pembaharuan	
Hierarkis		Hirarkis	
Salat		Shalat/sholat	
Magrib		Maghrib	
Sontek/menyontek		Contek/mencontek	
Penulisan		Sesuai kaidah (tidak memakai tanda titik setelah kata NIP/NIK/sejenisnya)	
NIP. 19800210 202000 0 001		NIP 19800210 202000 0 001	
NIK. 13014121129000003		NIK 13014121129000003	
Penulisan gelar akademik		Penulisan gelar akademik yang benar	
Yusfa Hendri, SE., MM		Yusfa Hendri, S.E., M.M.	

Selanjutnya, pengabdian menerima umpan balik dan pertanyaan dari peserta pengabdian. Bahkan peserta pengabdian meminta solusi bagaimana caranya mengatasi permasalahan bahwasanya ada masyarakat yang berkata kasar saat dilayani oleh dinas perhubungan. Hal itu menunjukkan bahwa pegawai dinas perhubungan harus menunjukkan integritasnya dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan santun kepada seluruh lapisan masyarakat. Pegawai dinas perhubungan harus mampu meredam emosi dan menjaga sikap agar tetap melakukan pelayanan yang prima dan optimal dalam melayani masyarakat.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan selama dua kali pertemuan sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Kegiatan pembinaan ini memerlukan kontribusi yang positif kepada pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam dalam hal memerlukan materi untuk meminimalisasi kesalahan berbahasa dalam memerlukan pelayanan kepada masyarakat menggunakan pendekatan *Experience Based Education*.
2. Kegiatan pengabdian memperoleh apresiasi yang baik dari pimpinan Dinas Perhubungan Kota Batam dan pihak peserta pengabdian meminta agar kegiatan ini berlangsung setiap semesternya.
3. Kegiatan pengabdian ini mengkaji tentang pentingnya berkomunikasi, etika berbahasa Indonesia, dan di ruang publik etika berbahasa lisan dan tulis yang baik, serta menganalisis kesalahan yang ada menjadi benar.
4. Kegiatan pengabdian ini memerlukan umpan balik dan tanya jawab dalam memerlukan solusi cerdas bagi pegawai dinas perhubungan dalam melayani masyarakat karena berbasis pendekatan *Experience Based Education*.

5. SARAN

Dari kegiatan sudah dilaksanakan, terdapat beberapa saran yang perlu dikemukakan.

1. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan secara berkala supaya memperoleh hasil yang optimal dan target sasaran yang bisa memahami secara keseluruhan.
2. Untuk kegiatan selanjutnya juga bisa diberikan aspek berbahasa yang lain misalnya dalam meminimalisasi kesalahan penggunaan bahasa asing karena bisa saja suatu saat nanti pegawai memerlukan pelayanan kepada masyarakat dari komunitas warga negara asing yang menggunakan jasa Dinas Perhubungan Kota Batam.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Putera Batam yang telah memberi dukungan dan kontribusi terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini sehingga bisa berlangsung dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rahardi K. Bahasa Indonesia untuk Perguruan Tinggi. Jakarta: Erlangga; 2009. 3 p.
- [2] Wibowo W. Tata Permainan Bahasa Karya Tulis Ilmiah. Jakarta: Bumi Aksara; 2010.
- [3] Oktavia, Yunisa dan, Hulu F. Pengembangan Modul Ejaan Bahasa Indonesia Berbasis Pendekatan Contextual Teaching and Learning Bermuatan Pendidikan Karakter. Pengemb Modul Ejaan .. Hal. 2017;2(2):250–65.
- [4] Susanti R. Analisis kesalahan berbahasa pada penulisan media luar ruang di kota klaten. 2014;1:25–35.